

BEG-Ranking Servicequalität

Jahreswerte 2020



Platzierung 2020		Punktzahl 2020	Punktzahl 2019
1.	Kahlgrund (DB RegioNetz Verkehrs GmbH)	+97,38	(+79,46)
2.	Agilis-Nord (Agilis Verkehrsgesellschaft mbH & Co. KG)	+96,71	(+100,00)
3.	Kissinger Stern (Erfurter Bahn GmbH)	+92,39	(+98,31)
4.	Agilis-Mitte (Agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG)	+86,35	(+66,62)
5.	Oberpfalzbahn / Waldbahn (Die Länderbahn GmbH DLB)	+78,71	(+82,84)
6.	Flughafenexpress (DB Regio AG)	+71,06	(+61,47)
7.	Ammersee-Altmühltal (Bayerische Regiobahn GmbH)	+66,81	(+61,29)
8.	Berchtesgadener Land Bahn (Die Länderbahn GmbH DLB / Salzburg AG)	+62,97	(+64,41)
9.	Werdenfelsbahn (DB Regio AG)	+62,13	(+58,72)
10.	Ostallgäu-Lechfeld (Bayerische Regiobahn GmbH)	+60,67	(+43,28)
11.	München-Nürnberg-Express/Ringzug West (DB Regio AG)	+54,75	(+20,36)
12.	Main-Spessart-Express (DB Regio AG)	+52,70	(+20,31)
13.	Chiemgau-Inntal (Meridian) (Bayerische Oberlandbahn GmbH)	+49,34	(+22,14)
14.	Südhessen-Untermain (Hessische Landesbahn GmbH)	+49,05	(+50,84)
15.	Main-Saale-Express (DB Regio AG)	+48,97	(+30,83)
16.	Mittelfrankenbahn (DB Regio AG)	+43,31	(+18,05)
17.	Oberland (Bayerische Oberlandbahn GmbH)	+43,15	(+16,88)
18.	Donau-Isar-Express (DB Regio AG)	+38,72	(+22,81)
19.	Fugger-Express (DB Regio AG)	+38,53	(-15,18)
20.	Linienstern Mühldorf (DB RegioNetz Verkehrs GmbH)	+32,66	(+42,68)
21.	Regio Oberbayern (DB Regio AG)	+31,51	(+20,06)
22.	Dieselnetz Allgäu Los 1 (DB Regio AG)	+29,47	(-1,43)
23.	Franken-Thüringen-Express (DB Regio AG)	+28,64	(+10,86)
24.	Regio Nordostbayern (DB Regio AG)	+28,52	(+30,72)
25.	Mainfrankenbahn (DB Regio AG)	+28,07	(+5,46)
26.	Hohenlohe-Franken-Untermain ¹ (DB RegioNetz Verkehrs GmbH)	+25,72	(+13,15)
27.	Dieselnetz Allgäu Los 2 (DB Regio AG)	+24,69	(-6,98)
28.	Regio Allgäu-Schwaben (DB Regio AG)	+14,99	(-15,17)
29.	Alex-Nord und -Süd (Die Länderbahn GmbH DLB)	-0,09	(-29,40)
30.	Regio Würzburg-Thüringen (DB Regio AG)	-8,35	(-15,16)
31.	Dieselnetz Ulm (DB Regio AG)	-14,24	(-20,46)

Legende

Werte in Rot Punktzahl gegenüber dem Vergleichszeitpunkt gefallen

Werte in Grün Punktzahl gegenüber dem Vergleichszeitpunkt gestiegen

Das Ranking basiert auf dem BEG-Messsystem Servicequalität.

Beurteilte Kriterien sind:

- die Sauberkeit der Fahrzeuge (innen und außen)
- die Fahrgastinformation im Regel- und Störfall
- die Funktionsfähigkeit der Ausstattung
- die Serviceorientierung der Zugbegleiter
- die Kundenorientierung bei Beschwerden

Erreicht ein Unternehmen den Wert null, sind die Erwartungen der BEG gerade erfüllt. Wer darüber liegt, erhält einen Bonus, wer Minuspunkte hat, zahlt Strafe (+100 Punkte = maximaler Bonus, -100 Punkte = maximaler Malus). Die Messung der Pünktlichkeit fließt nicht in die Ergebnisse ein.

¹ Zuvor „Westfrankenbahn“.